

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGINAP DI BANGKA CITY HOTEL
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : HENDERY

NIM : 302 09 11 001

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2015**

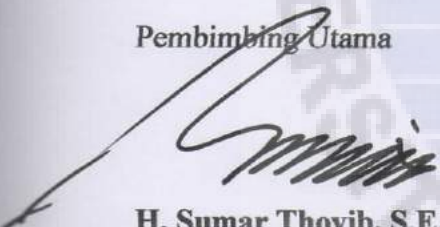


**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hendery
NIM : 302 09 11 001
Jurusan : Manajemen
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Bangka City Hotel Pangkalpinang.

Pembimbing Utama


H. Sumar Thoyib, S.E., M.M.
NP.506808015

Pembimbing Pendamping


Hidayati, S.E., M.M.
NP.506306010

Balunijuk, 03 Juli 2015
Ketua Jurusan Manajemen


Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP.197903152012121005

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGINAP DI BANGKA CITY HOTEL PANGKALPINANG

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh : Hendery

Nomor Induk Mahasiswa : 302 09 11 001

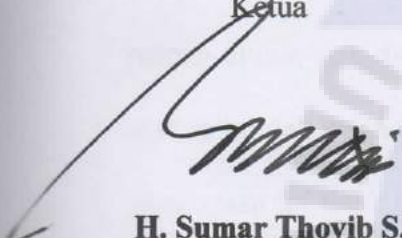
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 03 Juli 2015 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

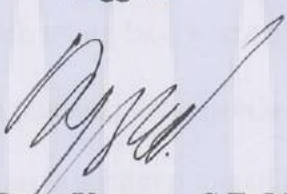
Tim Penguji

Ketua

Anggota

Anggota


H. Sumar Thoyib S.E., M.M
NP. 506808015


Dony Yanuar., S.E., M.M
NP. 107408040


Khairiyansyah, S.E., MM
NIP.197903152012121005

Balunijuk, 03 Juli 2015

Universitas Bangka Belitung

Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP.507206007

Ketua Jurusan Manajemen



Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP.197903152012121005

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Bangka City Hotel Pangkalpinang”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Pangkalpinang, 03 Juli 2015

Penulis



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- Kita tidak boleh menghindari masalah tetapi harus menghadapi masalah itu dengan sabar, tawakal, dan menerima apa adanya, selalu bersikap bijaksana dalam menyelesaikan berbagai masalah.
- Hidup ini Cuma sekali maka berikan yang terbaik dan yang bermanfaat untuk kita dan orang lain.
- Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil. (Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Persembahan karya skripsi ini aku tunjukkan sebagai rasa syukur dan terima kasihku kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Besar Muhammad SAW atas segala rahmat dan karuniaNya yang telah memberikan kemudahan jalan dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat di selesaikan dengan baik.
2. Keluargaku tercinta terutama ayah dan ibu yang tiada henti-hentinya mencurahkan kasih dan sayangnya dalam mendidik aku sedari kecil hingga dewasa, yang mendukung dan senantiasa mendo'akan aku agar menjadi manusia yang berguna untuk dunia dan akhirat.
3. Teman-teman kuliah seperjuangan angkatan 2009, terutama Rizal Delfalta, Fathan Zakky, Irfan Adira, Hengkiy, Cristian, Angga, Martin Winardi dan temen yang selalu menemani, memotivasi, memberikan doa dan support.
4. Almamater UBB yang menjadi kebanggaan aku dalam perjuangan di masa perkuliahan.

ABSTRACT

Hendery. 3020911001. *The Analysis of the Effect of Price, Promotion and Services Quality on the Consumer's Decision to Stay in Bangka City Hotel Pangkalpinang. Economics Faculty*

The study aims to analyze and determine how much the analysis of the effect of price, promotion, and quality on the consumer's decision to stay in Bangka City Hotel Pangkalpinang. The study is quantitative research using survey approach with a total of 97 consumers of Bangka City Hotel. The study uses simple random sampling technique, in which all of population has the same chance to be chosen as the sample of study and then to be respondent.

The independent variables of study are price, promotion and services quality, while the dependent variable is consumer,s decision. The test of instrument uses validity and reliability test. The data analyzing method uses classical assumption, multiple linear regression with t test and F test and coefficient of determination (R^2).

The result of study indicates that independent variables; price, promotion, and services quality have significant effect on the consumer's decision. As the result of F test, $F_{count} (20.145) > F_{table} (3.11)$ while the significance of $(0.000) < \alpha$ on the level of 5% or 0,05, so H_0 is rejected and H_a is accepted. The coefficient of determination (R Square) is 0.374 or 37.4%, thus the effect of variable X simultaneously on the variable Y in the amount of 37.4%. From the t test, variable X1 $t_{count} 3.016 > t_{table} 2.00$, X2 $t_{count} 3.092 > t_{table} 2.000$ and X3 $t_{count} 2.539 > t_{table} 2.000$, thus it can be said that these three variable have positive and significant effect on the consumer's decision.

Keywords: *Price, Promotion, Services Quality and Consumer's Decision*

ABSTRAK

Hendery. 3020911001. Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Bangka City Hotel Pangkalpinang.

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui seberapa besar analisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen menginap di Bangka City Hotel Pangkalpinang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey jumlah sampel 97 konsumen Bangka City Hotel dengan menggunakan *simple random sampling*, yaitu semua populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel yang selanjutnya dijadikan sebagai responden.

Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari harga, promosi dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan konsumen. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan asumsi klasik, regresi linier berganda dengan uji t dan uji f dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen. Seperti hasil dari perhitungan uji f bahwa f_{hitung} (20,145) > dari f_{tabel} (3,11) sedangkan signifikan (0,000) < dari alpha pada taraf 5% atau 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,374 atau 37,4%, maka pengaruh variabel X secara serentak terhadap variabel Y sebesar 37,4%. Sedangkan uji t diketahui variabel X1 t_{hitung} 3,016, > t_{tabel} 2,000, X2 t_{hitung} 3,092 > t_{tabel} 2,000 dan X3 t_{hitung} 2,539 > t_{tabel} 2,000 maka dikatakan ketiga variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.

Kata Kunci : *Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan rizkiNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Bangka City Pangkalpinang, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.

Banyak kendala yang dihadapi oleh penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini. Berkat bantuan berbagai pihak, maka skripsi ini selesai pada waktunya dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, baik itu dalam isi materi atau susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, M.Sc., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang telah berkenan menyediakan waktu

untuk membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.

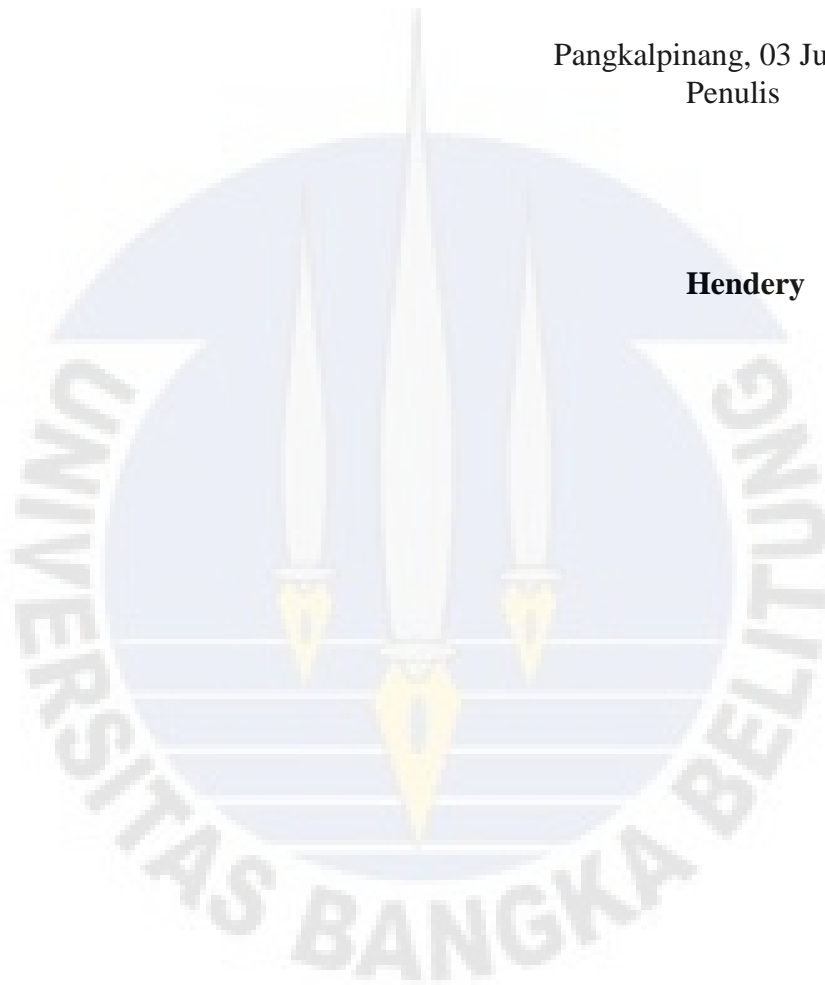
4. Bapak H. Sumar Thoyib S.E., M.M, selaku dosen pembimbing I dan ketua penguji yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hidayati, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan Manajemen yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
7. Semua Pihak yang ada di Hotel Bangka City Pangkalpinang yang telah memberikan data serta informasi mengenai penelitian ini.
8. Keluarga tersayang dan tercinta, terutama kedua Orang Tua ku dan saudara-saudara ku yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. Sahabat-sahabat terbaikku yang telah memberikan masukan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu selama proses penyusunan skripsi ini Terima Kasih atas bantuan dan dukungannya.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah ilmu pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat berkembang dan lebih maju sesuai dengan perkembangan

dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban bagi Provinsi Bangka Belitung.

Pangkalpinang, 03 Juli 2015
Penulis

Hendery



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1.Pengertian Pemasaran	11

2.2.Harga	12
2.2.1. Pengertian Harga	12
2.2.2. Strategi Harga	13
2.2.3. Penentuan Harga	13
2.2.4. Tujuan Penetapan Harga	14
2.3.Promosi	15
2.3.1. Definisi Promosi	15
2.3.2. Pengertian Bauran Pemasaran	18
2.4.Kualitas Pelayanan	20
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.4.2. Dimensi Kualitas	23
2.4.3. Definisi Jasa	25
2.5. Keputusan Konsumen	27
2.6. Penelitian Terdahulu	28
2.7. Kerangka Pemikir	31
2.8.Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Pendekatan Penelitian	34
3.2.Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3.Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.3.1. Definisi Operasional	34
3.3.2. Pengukuran Variabel	36
3.4.Populasi dan Sampel	37

3.4.1. Populasi	37
3.4.2. Sampel	38
3.5. Metode Pengumpulan Data	40
3.6. Analisis Data	42
3.6.1. Analisis Deskriptif	42
3.6.2. Uji Validitas	43
3.6.3. Uji Reliabilitas	44
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	45
3.6.5. Uji Regresi Berganda	48
3.6.6. Uji Signifikansi Parsial atau Individual (Uji t)	49
3.6.7. Uji Signifikansi Serentak atau Global (Uji f)	50
3.6.8. Koefisien Determinasi (R^2)	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1. Profil Singkat Bangka City Hotel	51
4.1.2. Karakteristik Responden	51
4.2. Hasil Deskriptif Variabel	54
4.2.1. Rekapitulasi Deskriptif	75
4.2.2. Hasil Analisis Data	76
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	78
4.2.4. Regresi Berganda	84
4.2.5. Uji t	86
4.2.6. Uji f	87

4.2.7. Koefisien Determinasi (R^2)	88
4.3. Pembahasan	89
4.3.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen	89
4.3.2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Konsumen	90
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen	91
4.3.4. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen	94

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

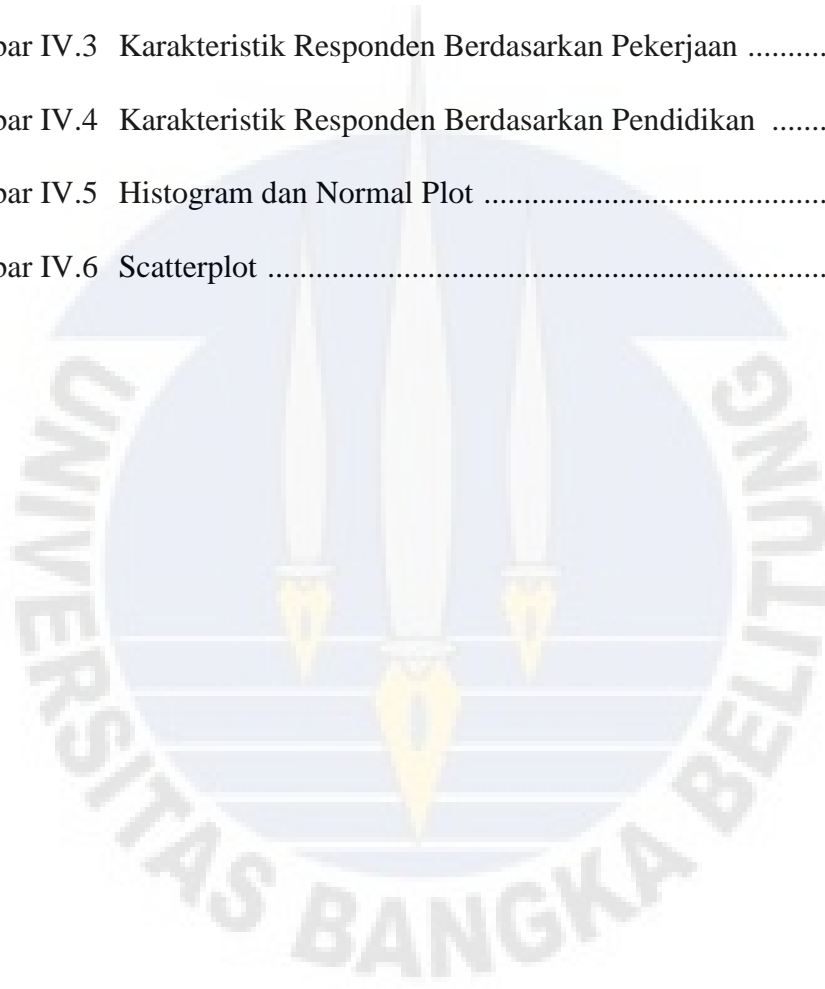
DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Tingkat Hunian Hotel Bangka City Selama Bulan Maret s/d Bulan Desember 2013	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel	35
Tabel III.2	Skor Skala Likert	37
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel IV.5	Tanggapan Responden Harga Sangat Terjangkau	55
Tabel IV.6	Harga Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan	56
Tabel IV.7	Harga Sangat Menarik	56
Tabel IV.8	Harga Lebih Murah Dibandingkan Dengan Yang Lain	57
Tabel IV.9	Setiap Menginap Terdapat Diskon Harga	58
Tabel IV.10	Anda Mengetahui Informasi Melalui Radio	59
Tabel IV.11	Anda Mengetahui Informasi Melalui Baliho/Spanduk	60
Tabel IV.12	Anda Mengetahui Melalui Pameran-pameran	60
Tabel IV.13	Anda Mengetahui Produk Melalui Launcing	61
Tabel IV.14	Anda Mengetahui Informasi Melalui Sales	62
Tabel IV.15	Mengetahui Informasi Melalui Surat Kabar	63
Tabel IV.16	Konsumen Menikmati Layanan Dengan Cepat	64
Tabel IV.17	Ketepatan Waktu Sesuai Yang Dijanjikan	65

Tabel IV.18	Karyawan Menanamkan Kepercayaan Kepada Konsumen	65
Tabel IV.19	Karyawan Harus Membina Hubungan Baik Kepada Konsumen .	66
Tabel IV.20	Karyawan Sangat Rapih Dan Ramah	67
Tabel IV.21	Karyawan Memberikan Perhatian Kepada Konsumen	68
Tabel IV.22	Pemahaman Karyawan Terhadap Konsumen Sangat Baik	69
Tabel IV.23	Informasi Yang Diterima Oleh Konsumen Sangat Baik	69
Tabel IV.24	Saya Akan Membeli Paket Penginapan Karena Sering Mengamati Apa Yang Dibeli Orang Lain	70
Tabel IV.25	Pengalaman Saya Dengan Membeli Paket Penginapan Karena Sering Bertanya Pada Teman Dan Keluarga Sebelum Membeli ...	71
Tabel IV.26	Saya Mencari Informasi Terlebih Dulu Sebelum Membeli	72
Tabel IV.27	Saya Kerap Minta Bantuan Orang Lain Dalam Memilih Alternatif untuk Penginapan	73
Tabel IV.28	Saya Terkesan Dalam Memilih Paket Penginapan Saat Membelinya	74
Tabel IV.29	Rekapitulasi Nilai Rata-Rata	75
Tabel IV.30	Hasil Uji Validitas	76
Tabel IV.31	Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel IV.32	Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel IV.33	Hasil Analisis Regresi Berganda	83
Tabel IV.34	Hasil Analisis Uji t	85
Tabel IV.35	Hasil Uji f	86
Tabel IV.36	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	31
Gambar IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Gambar IV.5	Histogram dan Normal Plot	79
Gambar IV.6	Scatterplot	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Hasil SPSS

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi

